

Beschwerdemanagement-Grundsätze der S-Kreditpartner GmbH

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement eingeleitet.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden von uns ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und somit eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden (zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der S-Kreditpartner GmbH berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung ist die Beschwerdestelle der S-Kreditpartner GmbH verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an S-Kreditpartner gerichtet werden.

Bei elektronischen Beschwerden können Sie unsere E-Mail-Adresse qualitaetsmanagement@s-kreditpartner.de nutzen.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
S-Kreditpartner GmbH
Service-Center
Postfach 11 05 27
10838 Berlin

Unser Kontaktformular sowie die Rufnummern unserer Service-Center finden Sie unter www.s-kreditpartner.de/kontakt.

- (3) Für eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Informationen:
- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
 - Kopien der zu dem Vorgang notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - Sollten Sie Ihre Beschwerde im Namen und im Auftrage einer anderen Person an die S-Kreditpartner GmbH richten, dann benötigen wir eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie eine Eingangsbestätigung seitens S-Kreditpartner. Kann Ihre Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs.
- (6) Gibt S-Kreditpartner Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, so erhalten Sie eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

- (7) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (8) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der S-Kreditpartner GmbH veröffentlicht.

Stand: 05/2018